

PROCEDURA WSPARCIA UŻYTKOWNIKÓW SI EKSMOoN

Rozdział 1. WSPARCIE UŻYTKOWNIKÓW

1.1 Wstęp

1. Usługa wsparcia użytkowników Hot-line polega na udzielaniu odpowiedzi na pytania zadawane przez użytkowników związane z bieżącą eksploatacją SI EKSMOoN za pośrednictwem: telefonu, fax-u, poczty elektronicznej i portalu obsługi Hot-line udostępnianego przez Wykonawcę.
2. Poniżej zamieszczono listę danych kontaktowych, służących Użytkownikom do przekazywania zapytań w ramach usługi wsparcia:

Rodzaj	Kontakt
Telefon	
Poczta elektroniczna (e-mail)	
Fax	
Portal obsługi Hot-line	

1.2 Procedura

1. Usługa wsparcia Użytkowników świadczona będzie w następujący sposób:
 - 1.1. telefonicznie – udzielanie odpowiedzi na pytania zadawane przez Użytkowników w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem Wykonawcy;
 - 1.2. poprzez fax – przekazywanie przez Użytkowników bardziej skomplikowanych lub większej liczby pytań;
 - 1.3. poprzez pocztę elektroniczną (e-mail) – zadawanie pytań przez Użytkowników i udzielanie odpowiedzi przez konsultantów Wykonawcy poprzez pocztę elektroniczną;
 - 1.4. poprzez portal obsługi Hot-line – umożliwienie Użytkownikom: rejestracji zgłoszeń, monitorowania stanu ich obsługi, zapoznania się z odpowiedzią udzieloną przez konsultantów Wykonawcy. Oprócz tego umożliwienie Użytkownikom dostępu do bazy wiedzy, zawierającej pytania zadawane przez innych Użytkowników i udzielone odpowiedzi.
2. Wykonawca jest obowiązany udzielać odpowiedzi w zakresie zagadnień związanych z technicznymi aspektami eksploatacji SI EKSMOoN, w szczególności:
 - 2.1. niezrozumienia przez Użytkowników sposobu działania poszczególnych funkcji SI EKSMOoN;
 - 2.2. problemów z działaniem poszczególnych funkcji SI EKSMOoN;
 - 2.3. braku umiejętności odszukania przez Użytkowników poszczególnych funkcji SI EKSMOoN.
3. Wykonawca jest zobowiązany udzielić odpowiedzi na pytanie Użytkownika za pomocą tego samego kanału komunikacji jakim zostało zadane pytanie. W wyjątkowych sytuacjach Wykonawca może udzielić odpowiedzi inną drogą niż telefoniczna, jeżeli odpowiedź na pytanie zadane kanałem telefonicznym może okazać się niewystarczająca.
4. Jeżeli odpowiedź na zadane pytanie można znaleźć w dokumentacji użytkownika, administratora Wykonawca zobowiązany jest poza udzieleniem odpowiedzi wskazać odwołanie do ww. dokumentów.
5. Wykonawca będzie prowadził „Rejestr pytań Użytkowników SI EKSMOoN oraz odpowiedzi udzielonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach usługi wsparcia Użytkowników” zawierający

m.in. następujące informacje: data i godzina zadania pytania, przedmiot pytania, opis udzielonej odpowiedzi, data udzielenia odpowiedzi.

6. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu „Rejestr zgłoszeń Użytkowników SI EKSMOoN oraz odpowiedzi udzielonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach usługi wsparcia Użytkowników”, stanowiący podstawę rozliczenia okresu świadczenia usługi Hot-line, zawierający informacje o zgłoszeniach zakończonych i oczekujących na obsługę.

1.3 Portal obsługi Hot-line

1. Użytkownik może korzystać z portalu obsługi Hot-line w trybie 24/7. Zgłoszenia otrzymane w dniach wolnych od pracy lub w dniach roboczych po godz. 16:00 traktowane będą jako zgłoszone w najbliższym dniu roboczym.
2. Odpowiedź na zadane pytanie zostaje również przekazana poprzez portal.

1.4 Wsparcie Użytkowników telefoniczne

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia telefonicznego w dniach roboczych od godz. 8:00 do godz. 16:00.
2. W celu wykonania usługi wsparcia telefonicznego Wykonawca zapewni co najmniej jedną linię telefoniczną.
3. W przypadku, gdy odpowiedź na zadane pytanie jest zbyt obszerna lub Wykonawca nie potrafi udzielić odpowiedzi natychmiast, Wykonawca uzgodni z Użytkownikiem czas udzielenia odpowiedzi.

1.5 Wsparcie Użytkowników przy pomocy faxu lub poczty elektronicznej

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia świadczonego przy pomocy faxu lub poczty elektronicznej w trybie 24/7. Zgłoszenia otrzymane w dniach wolnych od pracy lub w dniach roboczych po godz. 16:00 traktowane będą, jako zgłoszone w najbliższym dniu roboczym.
2. Pytania powinny być przekazywane w sformalizowany sposób – przy wykorzystaniu formularza „Zgłoszenie pytania” - HOT-01.
3. Wykonawca najpóźniej w następnym dniu roboczym potwierdza przyjęcie pytania w sposób określony na formularzu zgłoszenia pytania (telefonicznie, faxem lub za pomocą poczty elektronicznej).

1.6 Wykaz wzorów formularzy

Zgłoszenia Użytkowników w ramach realizacji usługi wsparcia Użytkowników SI EKSMOoN odbywać się będą poprzez formularz – „Zgłoszenie pytania” – HOT-01.

Rozdział 2. FORMULARZ HOT-01

2.1 HOT-01 Zgłoszenie pytania

2.1.1 Formularz

	Zgłoszenie pytania HOT-1	data: znak:
--	-------------------------------------	----------------

Imię i nazwisko Użytkownika:

Nazwa Urzędu:

Zwrotny nr telefonu, faxu i/ lub e-mail:

Treść pytania

2.1.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Imię i nazwisko Użytkownika	Imię i nazwisko Użytkownika zgłaszającego pytanie.
Nazwa Urzędu	Nazwa Urzędu, w której pracuje Użytkownik.
Zwrotny numer telefonu i/lub e-mail	Informacja o numerze telefonu i/lub adresie e-mail, na który (jeden z podanych) zostanie przekazana odpowiedź - w ten sam sposób zostanie przekazane również potwierdzenie otrzymania pytania.
Treść pytania	Szczegółowy opis pytania.